

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit maupun pinjaman. Bank dalam perkembangannya, mengalami persaingan antar bank yang semakin ketat, dalam menarik calon nasabah sebanyak-banyaknya, sehingga bank harus menciptakan sebuah produk dan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang beraneka ragam serta berusaha membuat nasabahnya merasa aman. Fungsi utama Perbankan Indonesia dalam UU R.I No 10 tahun 1998 tentang Perbankan adalah sebagai penghimpun dana. Salah satu produk Perbankan yang digunakan oleh bank untuk menghimpun dana dari masyarakat adalah Tabungan.

Tabungan merupakan simpanan dari pihak ketiga yang penarikannya bisa dilakukan setiap saat sesuai dengan syarat, ketentuan yang berlaku dan ditetapkan oleh bank. Tabungan sangat diminati oleh lapisan masyarakat dikarenakan kemudahan nasabah dalam pelaksanaan tabungan, misalnya banyak keuntungan yang didapat dengan menjadi nasabah mengetahui cara-cara pembukaan tabungan, penyetoran tabungan, bertransaksi antar bank, penarikan uang secara tunai dan penutupan rekening tabungan. Selain itu, nasabah juga mendapatkan kupon yang menarik melalui undian, *merchandise*, serta fasilitas-fasilitas lainnya dari bank jika bank tersebut menyelenggarakannya.

Bank BTPN adalah salah satu bank swasta yang ada di Indonesia yang memiliki produk unggulan yakni Tabungan BTPN Wow!. Produk BTPN Wow! merupakan bentuk realisasi BTPN dalam menjalankan Program Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif) yang digagas oleh pemerintah melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

BTPN menciptakan sebuah produk yang memudahkan nasabahnya sehingga nasabah tidak perlu mendatangi kantor cabang bank untuk melakukan transaksi perbankan. BTPN menawarkan perbankan sistem agensi bagi nasabah yang tidak terjangkau layanan perbankan. Saat ini layanan tersebut menawarkan fitur-fitur *transfer*, pembayaran tagihan serta fitur-fitur lain yang dapat diakses melalui telepon seluler standart. Nasabah BTPN Wow! akan dimudahkan dalam pembukaan rekening, melakukan penyetoran dan penarikan uang tunai, melakukan transaksi, dan membayar tagihan bisa dilakukan melalui agen-agen BTPN Wow! terdekat.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk menjadikan bahan penulisan judul Tugas Akhir yang menjelaskan tentang “PROSEDUR PEMBUKAAN DAN PENARIKAN TABUNGAN MELALUI AGEN BTPN WOW! PADA PT BANK TABUNGAN Pensiunan Nasional Cabang Ciliwung Surabaya”

1.1 Penjelasan Judul

Untuk memperjelas terhadap pemahaman judul serta menghindari penasiran yang berbeda dan memudahkan pemahaman judul yang dipilih, maka penulis akan memberikan pengertian mengenai judul. Proposal Tugas Akhir ini dapat di jelaskan sebagai berikut :

1. Prosedur

Menurut Jerry Fitz Gerald dkk (2008) prosedur adalah urutan-urutan yang tepat dari tahapan-tahapan instruksi yang menerangkan apa yang harus dikerjakan, siapa yang mengerjakannya, kapan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

2. Pembukaan

Adalah suatu proses permulaan atau awal yang dilakukan sesuai tata cara tertentu untuk suatu tujuan.

3. Dan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, dapat didefinisikan satuan bahasa penghubung kata, frasa, klausa dan kalimat.

4. Penarikan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sejumlah uang yang ditarik dari rekening nasabah.

5. Tabungan

Menurut Kasmir (2003) Tabungan adalah simpanan pihak ketiga yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang sudah ditentukan, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau alat-alat

lainnya yang dipersamakan dengan itu. Namun tabungan dapat ditarik dengan menggunakan slip penarikan atau ATM.

6. Melalui

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat diartikan menempuh, melewati dan melangkah.

7. Agen

Agen BTPN Wow! adalah pemilik warung atau usaha atau perseorangan berpenghasilan tetap yang telah memenuhi persyaratan untuk menjadi perwakilan Bank BTPN dalam memberikan layanan perbankan ke nasabah.

8. BTPN Wow!

BTPN Wow! adalah layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi telpon genggam dan dukungan jasa agen yang menjadi perpanjangan bank untuk meningkatkan jangkauan layanan kepada nasabah diseluruh pelosok Indonesia. Layanan perbankan semakin praktis dan mudah jangkauan.

9. Pada

Adalah menunjukkan suatu tempat atau instansi.

10. PT

PT (Perseroan Terbatas) adalah perserikatan dagang atau perusahaan yang mempunyai modal bersama yang dibagi atas saham-saham (tanggung jawab pemegang saham terbatas sampai nilai nominal saham yang dimiliki)

11. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Ciliwung Surabaya

Adalah suatu tempat atau lembaga perbankan dimana penulis melakukan sebuah penelitian.

Jadi pengertian atau penjelasan judul secara keseluruhan adalah sistem dari proses pembukaan dan penarikan tabungan melalui Agen BTPN Wow! pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Ciliwung Surabaya dalam memberikan pemahaman untuk nasabah atau calon nasabah bertujuan untuk memudahkan melakukan pembukaan dan penarikan tabungan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

1.3 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam prosedur pembukaan dan penarikan tabungan melalui agen BTPN Wow! pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Ciliwung Surabaya sebagai berikut:

1. Pengertian produk BTPN Wow! pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Ciliwung Surabaya?
2. Bagaimana prosedur pembukaan dan penarikan tabungan melalui agen BTPN Wow! pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Ciliwung Surabaya?
3. Apa saja manfaat nasabah menabung dan bertransaksi menggunakan produk BTPN Wow! pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Ciliwung Surabaya?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pengamatan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui produk BTPN Wow! pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Ciliwung Surabaya?

2. Untuk mengetahui dan memahami prosedur pembukaan dan penarikan tabungan melalui Agen BTPN Wow! pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Ciliwung Surabaya?
3. Untuk mengetahui manfaat nasabah menabung dan bertransaksi menggunakan produk BTPN Wow! pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Ciliwung Surabaya?

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Instansi

Sebagai bahan informasi untuk meningkatkan produk atau dapat dijadikan masukan sekaligus sebagai pertimbangan dan untuk kemudahan pengambilan produk dalam rangka untuk meningkatkan suatu produk. Bagi

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat digunakan juga sebagai bahan informasi atau referensi bagi pihak yang berkepentingan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai Prosedur Pembukaan Penarikan Tabungan BTPN Wow! dan dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan judul yang hampir sama dikemudian hari.

1.6 Metode Penelitian

Adapun metode-metode yang digunakan dalam penulisan dan penelitian tugas akhir adalah sebagai berikut:

1.6.1 Jenis Sumber Data

Adapun jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Data primer, yaitu data mentah yang diperoleh dalam bentuk yang belum jadi dan masih memerlukan adanya pengolahan yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan agen BTPN Wow!.
- b. Data sekunder, yaitu data-data yang diperoleh dalam bentuk telah jadi, yaitu jenis tabungan yang diberikan, prosedur pembukaan dan penarikan tabungan, struktur organisasi dan sejarah singkat perusahaan.

1.6.2 Teknik pengumpulan data

Adapun teknik pengumpulan data yang diambil melalui:

1. Observasi (pengamatan), yaitu metode pengumpulan data yang diperoleh dengan melakukan pengamatan langsung dilapangan terhadap objek penelitian terhadap gambaran secara umum langsung tentang kegiatan-kegiatan yang akan diteliti.
2. Wawancara, yaitu dengan melakukan wawancara dengan agen BTPN Wow! terdekat.
3. Studi Dokumen, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari arsip yang ada pada objek penelitian serta meliputi sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi, dan data lain yang disajikan oleh perusahaan.

1.6.3 Analisis data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan metode deskriptif yaitu analisis yang digunakan untuk menggambarkan kondisi atau situasi dengan

cara mendiskripsikan data yang diperoleh dengan menghubungkan teori-teori yang ada.

